

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Samsul. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah*. Jurnal dinamika ekonomi dan bisnis Vol.8 No. 1 Maret 2011.
- Alma, Buchari. 1992. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*,
- Berry, L.L. and M.S Yadav. 1996. *Capture and Communicate Value in the Pricing of Services*. Sloan Management Review. Vol.37, No.4 (Summer), p. 41-51.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi Program dan Pemasaran*. cetakan 1, Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Indeks. Jakarta.Indonesia. Bogor.
- Emzir. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Engel, James F, and, Blackwell, Roger D. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam, Jilid I, Binarupa, Jakarta.
- Effendi, Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Sagung Seto. Jakarta.
- Faizah, Sri Suryoko Dan Saryadi. (2013). *Pengaruh Harga,Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak And Ice Cream Cabang Jati Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun 2013, Hal. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php>.
- Ferdinand, 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*, cetakan kelima, Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2008. *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, cetakan keenam, Penerbit : BPFE – Yogyakarta.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*, cetakan pertama, Penerbit : Medpress, Yogyakarta.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Pengguna Kepuasan Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 750-760.
- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handy. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Computindo. Jakarta.
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat.jakarta.
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Kotler, P. 2000. *Marketing management: the millennium edition*, Upper saddle River, N.J.: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia: Analisis, Perencanaan, dan pengendalian*. Salemba Empat. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2006. *Principles of Marketing*. 11th Edition, Prentice Hall International Inc. New Jersey.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Lerbin R, Aritonang R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran Dan Penganalisaan Dengan SPSS*, edisi pertama, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lovelock , Christopher, H. 1994. *Product Plus: How Product+Service= competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Lovelock, Christopher, H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran. Pendekatan Praktis*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Malik. M, Mudasar, Ghafoor dan H, Kashif Iqbal. 2012. *Impact Of Brand Image, Service Quality And Price On Customer Satisfaction In Pakistan Telecommunication Sector*. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 23; December 2012.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2 ed, Salemba Empat : Jakarta.

Sammeng, Andi Mappi. 2001. *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta : Balai Pustaka

Sulistiyana. Djamhur, Hamid dan Devi Farah Azizah. 2015. *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 25 No. 1 Agustus 2015.

Sugiyono. 2009. *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, cetakan ke 8, Bandung. Penerbit Alfabeta.

Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII press.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, Jakarta.

Sulistiyana. Djamhur Hamid. Devi Farah Azizah. 2015. *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 25 No. 1 Agustus 2015.

Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono. Fandy. 2001. *Manajemen Jasa Edisi 2 Cetakan 5*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.

Tjiptono. Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Malang, Penerbit: Bayumedia Publishing.

Tjiptono. Fandy. 2008.. *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono. Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.

Utari, Woro. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan*. Jurna NeO-Bis Volume 8. 1, juni 2014

Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Brooks. Yogyakarta.

Widjoyo. Leonid Julivan Rumambi dan Yohanes Sondang Kunto. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12.

Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0*, edisi pertama cetakan pertama, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yoeti, Oka A. (2003), *Tours And Travel Marketing*. Jakarta : Pradnya Paramita.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. edisi pertama, cetakan kedua, penerbit : Ekonisia, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. Mcgraw–Hill International Editions.

Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, Dwayne D Gremler. 2006. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm (4th edition)*. Singapore : Mcgraw Hill